



前言 Preface

本报告是中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人民保险集团”、“人保集团”、“集团”、“公司”、“PICC”、“我们”）第 11 份社会责任报告，藉此向广大利益相关方披露人保集团 2017 年度的经济、环境和社会可持续发展相关信息。

我们每年 4 月份发布上一年度社会责任报告，本期报告对人保集团及其子公司 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间的经济、环境和社会绩效进行报告。

公司通过利益相关方参与确定实质性议题及其边界，依据 GRI《可持续发展报告指南》（G4）的核心方案和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HKEx ESG）的披露要求编制本报告。

报告中的财务数据援引了《中国人民保险集团股份有限公司 2017 年年度报告》（该报告经德勤会计师事务所独立审计），如无特别说明，所示金额均为人民币列示。其他数据由集团各职能部门及子公司提供。

本报告以印刷版和网络版两种方式发布，网络版可在本公司网站 <http://www.picc.com.cn> 查阅下载。

任何反馈意见，请联系我们
电话：86-10-69008888
公司官网二维码：

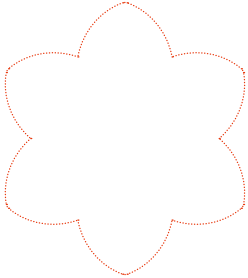


CONTENTS
目录

Chairman's Speech
董事长致辞 06

Company Profile
公司概况 08

Stakeholder Participation
利益相关方参与 12



Content Index
内容索引 66

为股东

提升业绩，可持续增长

For Shareholders
Boost Performance,
Sustainable Growth

公司治理 16

经济绩效 17

信息披露 18

合规与风险控制 18

为客户

创新服务，优化体验

For Customers
Innovation Service,
Optimization Experience

创新服务机制 22

完善服务体系 23

优化客户体验 24

保护客户隐私 27

为伙伴

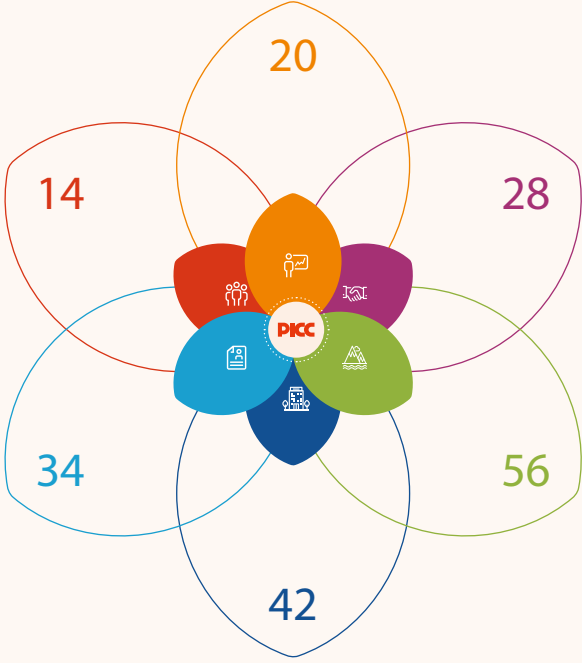
合作共赢，共促发展

For Partners
Co - Win, Co -
Development

供应链管理 30

伙伴关系 30

多边合作 32



为员工

关爱员工，以人为本

For Employees
Care for Employees, People-
Oriented

职业发展 38

权益保护 39

健康与安全 40

员工关爱 40

为社会

融入全局，保障社会

For Society
Multi-pronged Initiatives, The
Guarantee Of The Society

加强保险扶贫攻坚力度 44

推进“三农”保险创新进程 47

推动健康养老体系建设 49

创新保险社会管理功能 50

促进实体经济增效升级 52

助力社会公益事业发展 54

为环境

绿色运营，绿色金融

For Environment
Green Operation, Green
Finance

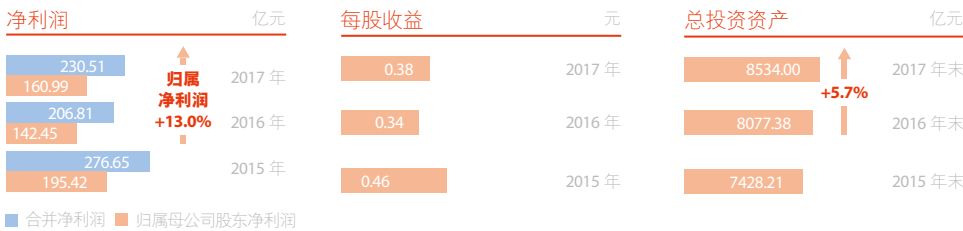
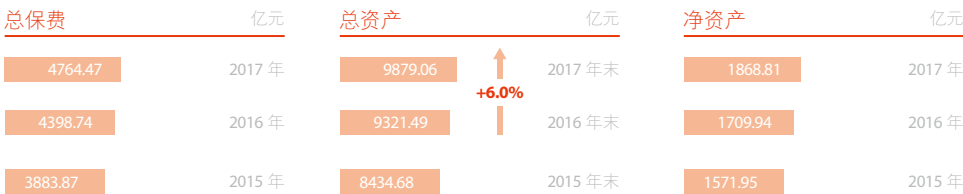
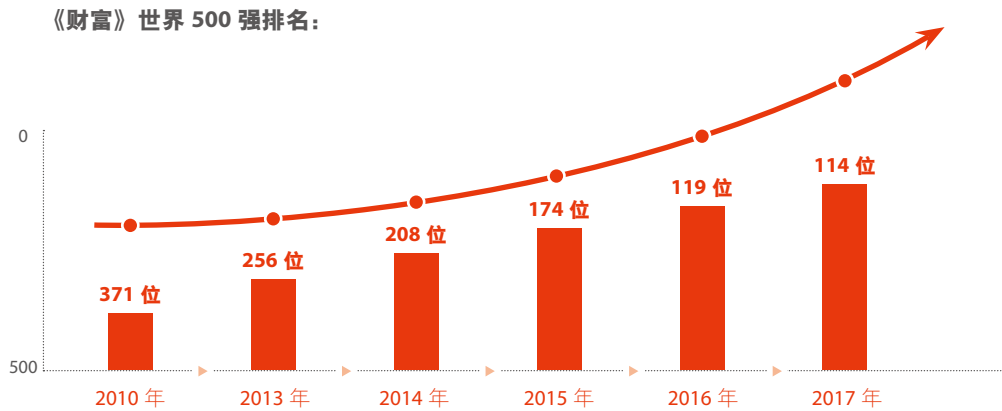
发展绿色金融 58

倡导绿色办公 60

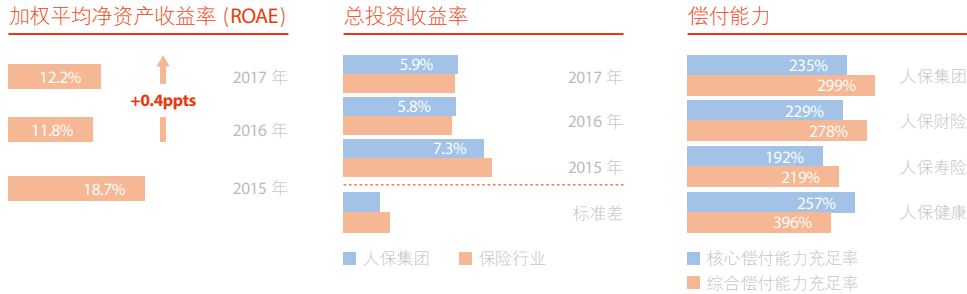
发展战略



经济绩效



绿色保险



2017 年，环境污染责任险覆盖 30 个省、自治区、直辖市，为服务的 5726 家企业提供 107 亿元风险保障，为 1241 家企业提供环



精准扶贫

我们坚决落实中央扶贫开发政策，构建涵盖民生扶贫、转移就业脱贫、教育脱贫等多元化大扶贫格局。激活产业动力，开发“普惠+特惠”的扶贫专属农险产品 63 个，探索出以河北“政融保”等“八大保”为代表的地方性扶贫组合产品 26 个。精准托底健康保障扶贫，在河南、云南、江西、广东、辽宁、山西等省面向困难群众开展补充医疗保险、医疗救助等特惠型保险，总结推广“焦作模式”、“昭通经验”，实现农村贫困人口疾病医疗商业补充保险项目“一站式服务”。在江西省吉安县脱贫攻坚中，截



董事长
缪建民

董事长致辞 CHAIRMAN'S SPEECH



2017年，中国人民保险集团以喜迎党的十九大胜利召开为动力，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，认真落实全国金融工作会议和全国国有企业党的建设工作会议精神，牢记金融服务实体经济的天职，以强烈的政治责任感和历史使命感，坚定履行金融央企的经济责任、政治责任和社会责任，紧紧围绕服务实体经济、服务国家重大战略，不断提升服务经济社会大格局的能力，在农业保险、保险扶贫、社会医保、责任保险等领域发挥着行业主渠道作用，实现了经济效益和社会效益相互促进，股东、客户、员工、社会和环境的协同发展。

我们加大保险扶贫力度，服务脱贫攻坚。坚决落实中央扶贫开发政策，持续创新保险扶贫体制机制。持续完善普惠金融、“支农支小”新模式，支农融资签约规模 202 亿元，服务“三农”、个人和小微企业客户近 13 万户次。深入开展定点扶贫，创新帮扶举措，为四个定点扶贫县拨付扶贫资金 2250 万元，成功助推江西省吉安县脱贫摘帽。

我们推进保险产品服务创新，服务农业供给侧改革。持续推进农业保险扩面、增品、提标，主动服务新型农业经营主体，实现农业保险保费收入 221 亿元，市场份额 45.6%，稳居行业第一；共为 1.1 亿户次农民提供农业风险保障 1.7 万亿元，承保农作物 6.7 亿亩，承保森林 11.5 亿亩，为 2698 万户次受灾农民支付了 176.2 亿元的农险赔款，促进了中央惠农政策落地。

我们推动健康养老产品和服务创新，服务医改改革深化。加快推广河南焦作、云南昭通等地经验，积极参与医疗救助、社会护理业务等新项目，创新公共服务提供和管理方式，有效防范化解因病致贫致困。大病保险业务服务人群 4.6 亿，支付大病保险赔款 151.3 亿元，有效缓解大病重病患者的负担和压力。

我们大力发展责任险业务，服务社会治理能力提升。大力发展安全生产、食品安全、环境污染等责任险业务，实现责任险保费收入 170.9 亿元，同比增长 23.4%。

我们支持区域经济和“一带一路”建设，服务国家重大战略实施。成立集团服务京津冀协同发展暨雄安新区建设领导小组，人保养老成为首家在雄安新区成立的总部型金融机构。积极服务“一带一路”建设，向印尼、俄罗斯、南非、美国和英国派驻海外工作组，提升伴随服务能力。

我们扶弱济困，坚持传递社会公益力量。积极开展慈善公益活动，持续回报社会、回馈公众。以中国人保公益慈善基金会为公益事业专业运作平台，自 2014 年启动助学公益行起，已累计向全国 31 个省市的 468 所偏远贫困地区小学捐助价值 860 万元的国学书籍、服装等助学用品。

当前，中国特色社会主义进入了新时代。中国人民保险集团将适应新时代、聚焦新目标、落实新部署，以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为统领，坚定不移地践行新发展理念，加快推动集团向高质量发展转型。我们将立足保障，回归本源，紧紧围绕服务实体经济、服务国家重大战略，深入推进集团保险供给侧结构性改革，拓展集团发展空间。坚定服务乡村振兴战略，加快推进集团“三农”保险转型升级。坚定服务打好精准脱贫攻坚战，创新特色服务模式。坚定服务健康中国和社会保障体系建设，探索形成集团养老健康产业链建设的有效模式。坚定服务国家区域发展战略实施，创新保险金融服务。坚定服务打好污染防治攻坚战，加快发展绿色金融、绿色保险。

新的一年，我们将会同各利益相关方，在服务实体经济、防范化解风险、深化改革方面取得扎实进展，在高质量发展的道路上再创辉煌，以优异成绩回报全体股东、回报员工、回报社会，谱写新时代中国人民保险集团发展新篇章！

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

公司概况 COMPANY PROFILE



公司概况

中国人民保险集团股份有限公司创立于 1949 年 10 月，总部位于中国北京市西城区西长安街 88 号中国人保大厦。作为新中国第一家全国性保险公司，PICC 已成长为国内领先的大型综合性保险金融集团，在 2017 年《财富》杂志刊发的世界 500 强中排名第 114 位，五年来排名累计跃升 142 位，在国内保险公司范围内，实现单年和连续五年名次提升幅度双第一。

集团分别通过中国人民财产保险股份有限公司（「人保财险」，于香港联交所上市，股票代码 02328）和中国人民保险（香港）有限公司（「人保香港」）（本公司分别持有约 68.98% 和 75.0% 的股权）在中国境内和中国香港经营财产险业务；分别通过中国人民人寿保险股份有限公司（「人保寿险」）（本公司直接及间接持有 80.0% 的股权）和中国人民健康保险股份有限公司（「人保健康」）（本公司直接及间接持有约 95.45% 的股权）经营寿险和健康险业务；通过中国人保资产管理有限公司（「人保资产」）（本公司持有 100% 的股权）对大部分保险资金进行集

中化和专业化运用管理，以人保投资控股有限公司（「人保投控」）（本公司持有 100% 的股权）作为不动产投资为核心的专业化投资公司，通过人保资本投资管理有限公司（「人保资本」）（本公司持有 100% 的股权）专门对集团内外的保险及非保险资金开展直接股权投资、债权投资等非交易业务，通过人保金融服务有限公司（「人保金服」）（本公司持有 100% 的股权）作为集团布局互联网金融领域的专业化平台，通过人保再保险股份有限公司（「人保再保险」）（本公司直接及间接持有 100% 的股权）开展集团内外专业再保险业务；通过中国人民养老保险有限责任公司（「人保养老」）（本公司持有 100% 的股权）开展企业年金、职业年金等业务，并在银行、信托等非保险金融领域进行了战略布局。

集团始终秉承“人民保险，服务人民”的使命，积极履行企业社会责任，为服务经济社会发展和保障国计民生，提供了全方位、高质量的保险保障和服务。

人保荣誉

- 世界 500 强第 114 位
- 中国 500 强第 23 位
- 中国妇女儿童慈善奖
- 港股“综合实力 100 强”和“最具投资价值”奖
- 金诺奖
- 2017 中国企业社会责任卓越奖优秀企业
- 最值得百姓信赖的保险机构
- 金融行业最佳海外形象企业
- 年度扶贫创新企业

集团公司

人保财险

- 2017 年度亚洲最佳财险公司
- 港股 100 强第 37 名
- 2017 年度值得信赖保险公司
- 2017 中国市场竞争力十佳财险公司
- 保监会 2017 年保险公司服务评价最高评级“AA”级
- 第八届“金理财”年度保险保障品牌卓越奖
- 年度最佳财险公司

人保资产

- 年度金牌保险资管公司
- 最佳保险资产管理公司
- 2017 最具市场影响力保险资产管理公司
- 2017 最佳社会责任实践资产管理机构
- 最受欢迎股权投资机构 LP
- “金理财”年度资产管理 TOP 大奖
- 年度卓越综合实力保险资产管理公司
- 年度卓越新锐基金品牌公司

人保健康

- 中国保险行业协会“最佳活动奖”、“7·8 公益扶贫贡献奖”、“微信投票人气奖”、“特别支持奖”
- 年度最佳健康保险公司
- 研究创新奖
- 管理创新贡献奖

人保寿险

- 中国市场竞争力十佳人身保险公司
- 中国保险行业协会“最佳传播奖”、“微信投票人气奖”
- 2017 年度营销创新奖
- 2017 年度亚洲卓越寿险公司
- 2017 年中国社会责任杰出企业奖
- 年度最具竞争力保险公司

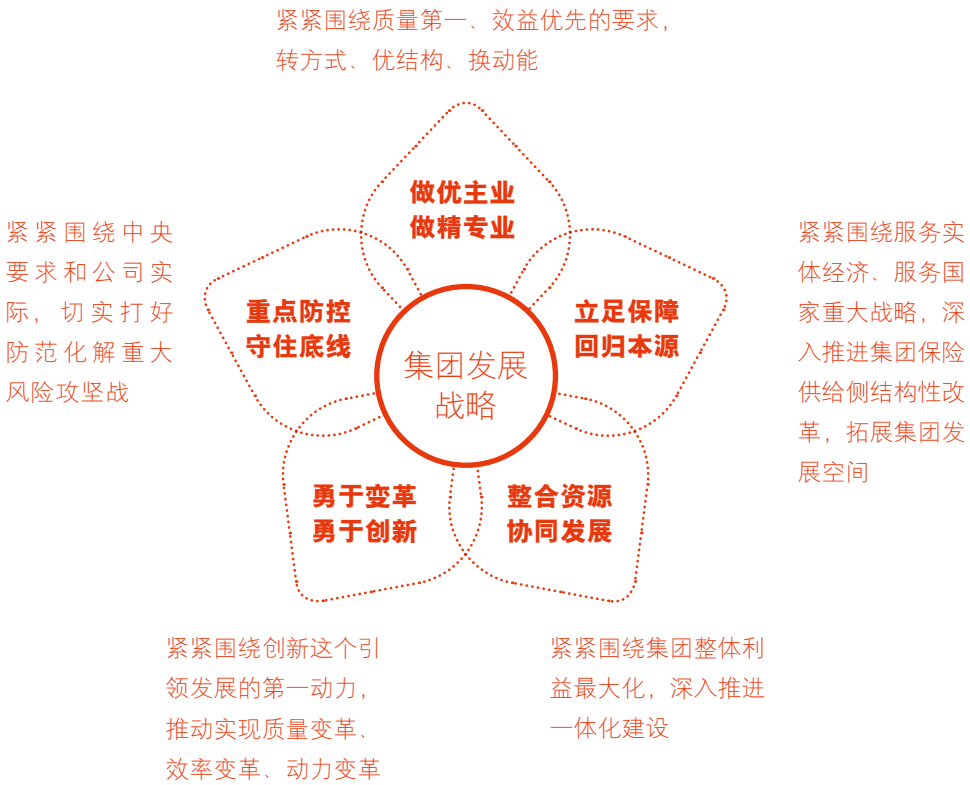
人保香港

- 第十三届全运会香港特别行政区代表团筹备委员“感谢状”

发展战略

当前，中国特色社会主义迈入了新时代，中国经济发展进入了高质量发展阶段，保险行业正处于从旧周期向新周期转化阶段，互联网技术特别是金融科技快速发展，正在颠覆金融保险业的传统竞争格局，新技术、新业态、新模式日新月异。面对新时代、新机遇和新挑战，我们将坚守稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，紧扣中国社会主要矛盾变化，按照高质量发展的要求，服务国家

重大战略，服务国家供给侧结构性改革，统筹推进稳增长、促改革、调结构、创价值、防风险各项工作，大力实施创新驱动发展战略，不断推进一体化进程，推动质量变革、效率变革、动力变革，在服务实体经济、防范化解风险、深化改革方面取得扎实进展，努力做强做优做大中国人民保险集团，努力为股东创造更大价值。



2017 年 12 月 23 日至 24 日，集团公司召开践行新发展理念深入推进转型发展座谈会，集团公司党委书记、董事长缪建民出席会议并讲话。会议要求全系统要坚定不移地贯彻新发展理念，深入推进集团向高质量转型发展。



利益相关方参与

STAKEHOLDER PARTICIPATION

利益相关方沟通

我们的利益相关方包括股东、员工、客户、供应商、合作伙伴、保险业同行、证券交易所、政府、社会、NGO 组织、自然环境等。按照对人保集团影响的重要性和受人保集团影响的重要性评价，我们确定了关键利益相关方，明确其参与公司治理、管理和决策的深度和广度。

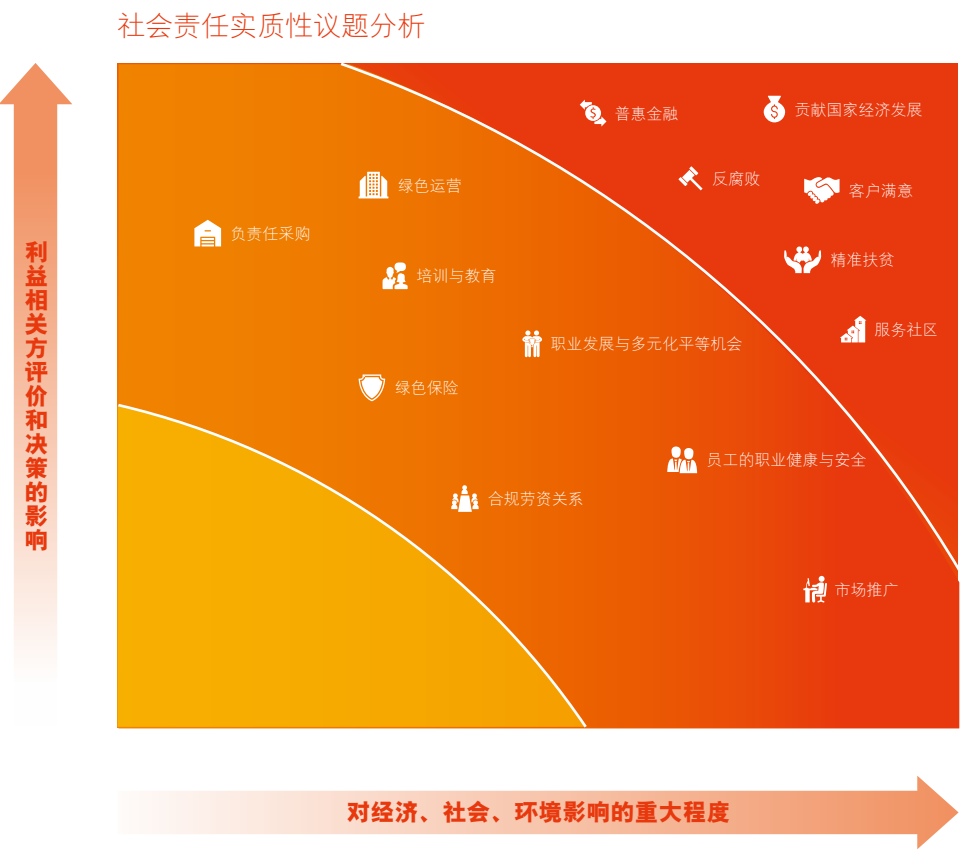
关键利益相关方沟通和参与

关键利益相关方	相关方期望	参与及回应方式
股东	稳定的价值增长	股东大会
	完善的公司治理	企业年报和公告
	有效的风险管理	业绩发布会
	廉洁的商业环境	投资者交流
客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 客户权益保护 客户隐私保护	客户节
		座谈和回访
		满意度调查
		微博微信等新闻媒体
		热线电话
		公司网站及网上商城
员工	民主参与的权利 职业健康安全 良好的职业发展平台 和谐的工作气氛	职代会和工会
		员工座谈会
		绩效管理
		面授及网络培训
		互助关爱活动
合作伙伴	合作共赢的伙伴关系	战略合作协议 规范和评估
政府和监管机构	响应国家战略，承担央企和上市公司社会责任 促进行业发展和交流	参加行业协会、学会重大课题研讨、政策建议回归保险本源，保障社会，并定期报告
社会公众	改善民生	承担政府民生项目
	促进社会管理	志愿者活动
	慈善公益	慈善捐助和精准扶贫
自然环境	绿色运营 保护环境	产品创新
		绿色金融保险产品
		节能减排
		绿色公益活动

实质性议题分析

我们高度重视利益相关方的参与，不断完善沟通方式和对话机制。2017 年，公司各职能部门继续保持与股东、客户、员工、社会、合作伙伴与环境等利益相关方的密切沟通，并积极使用公司官网、微博、微信公众号等新媒体平台，加强沟通和反馈，提升沟通的便捷性和及时性。

通过与利益相关方参与、外部专家咨询和团队讨论，我们从“利益相关方评价和决策的影响”维度和“对经济、社会、环境影响的重大程度”维度综合分析我们的活动、产品和服务和关系，确认了本报告涉及的 GRI 可持续发展报告指南中的实质性议题。



在“社会责任实质性议题分析”二维分析图中，我们确定了本报告的主要议题，通过为股东、为客户、为合作伙伴、为员工、为社会和为环境等几个模块予以报告和阐述。

公司治理 16

经济绩效 17

信息披露 18

合规与风险控制 18



为股东

提升业绩，可持续增长

For Shareholders

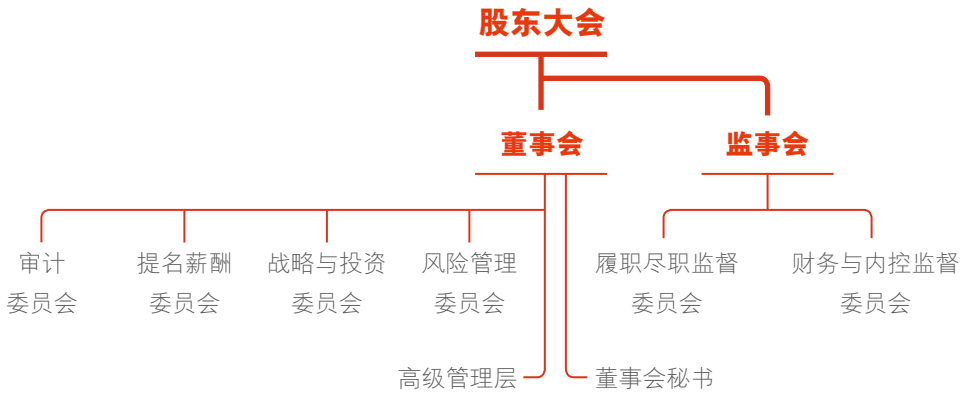
Boost Performance,
Sustainable Growth

公司治理

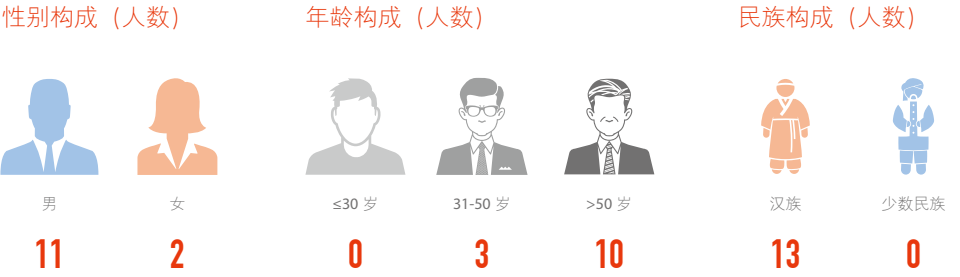
我们严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律，忠实履行香港联交所上市规则、《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》、本公司章程等规章制度要求，坚守良好的企业管治原则，不断完善公司治理结构，提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照本公司章程规定独立履行

各自的权利义务，依法合规。股东大会是公司的最高权力机构，年度股东大会每年召开一次，并根据需要召开临时会议。董事会为公司决策机构，根据《公司章程》对股东大会负责，董事会每年至少召开四次定期会议，并根据需要召开临时会议。在 2017 年初保监会开展的覆盖全行业的保险法人机构公司治理现场评估工作中，行业排名第二。

中国人民保险集团股份有限公司治理架构图



2017 年董事会人员构成相关情况



董事会下设四个专业委员会，分别为审计委员会、提名薪酬委员会、战略与投资委员会和风险管理委员会。各委员会就各自职责范

围内的事宜向董事会提出意见和建议，专业委员会职责和运作程序均由各委员会工作规则明确规定。

经济绩效

监事会依法履行监督职责，加强对董事、高级管理人员履职尽职监督和对公司财务、内控、重大风险的监督，监事会下设两个专业委员会，分别是财务与内控监督委员会、

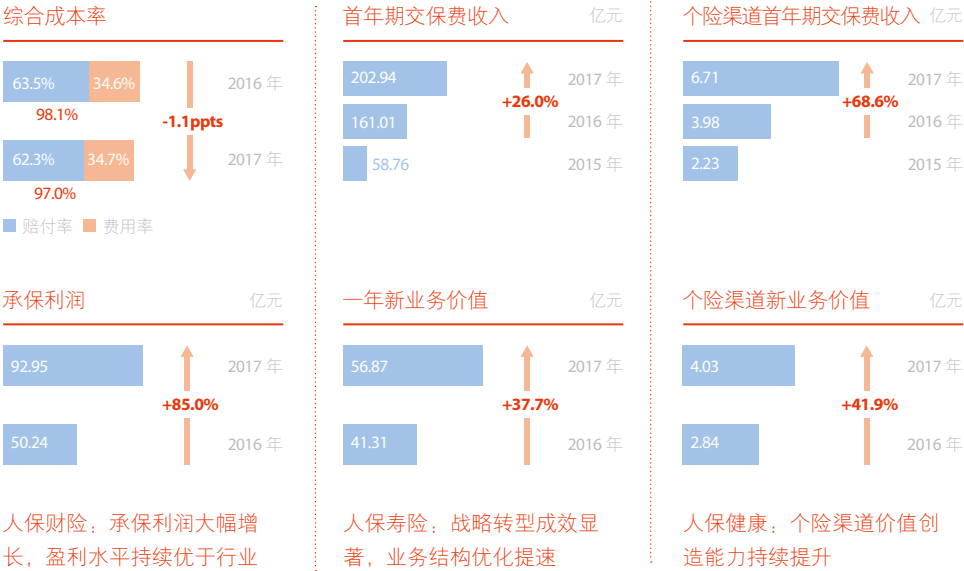
履职尽职监督委员会。各委员会就各自职责范围内的事宜向监事会提出意见和建议，专业委员会职责和运作程序均由各委员会工作规则明确规定。

报告期内



2017 年，我们深入学习贯彻党的十九大精神，认真落实全国金融工作会议和全国国有企业党的建设工作会议精神，围绕稳中求进的工作总基调，不断加强服务实体经济，推进改革创新，强化风险防控，各项工作取得了新的成绩。一是业务稳健增长。集团实现总保费收入 4764.5 亿元，同比增长 8.3%；其中，财产险、寿险分别实现总保费收入 3509 亿元和 1063 亿元。二是盈利能力更优。集团合并净利润为 230.5 亿元，同比增

长 11.5%；人保财险综合成本率为 97%，同比下降 1.1 个百分点；集团总投资收益率为 5.9%，高于行业平均水平。三是新业务价值持续增长。人保寿险一年新业务价值 56.9 亿元，同比增长 37.7%；人保健康一年新业务价值 4.7 亿元，同比增长 44%。四是综合实力更雄厚。集团总资产接近万亿，较年初增长 6%；合并净资产 1868.8 亿元，较年初增长 9.3%；综合偿付能力充足率 299%，较年初提升 15 个百分点。



信息披露

集团制定《信息披露事务管理暂行办法》、《重大信息内部报告管理暂行办法》，对信息披露制度作出规定：

- | | |
|---|--|
| ★ 公司信息报告及披露的主要内容、各方职责、披露流程、纪律要求等事项 | ★ 积极参加监管机构及行业组织的信息披露培训，跟进最新监管动态、提高专业技能 |
| ★ 确定信息披露职责机构和人员，协调建立集团信息披露工作团队 | ★ 按时发布业绩公告、定期报告及一系列重大事项公告，依法合规向股东披露股价敏感信息 |
| ★ 建立与相关子公司、集团公司相关部门、境内外法律顾问团队、香港公司秘书团队的沟通协作机制 | ★ 根据香港联交所上市规则关于信息披露的最新修订情况，协调落实新生效条款并及时披露相关信息，确保公司定期报告披露内容符合上市规则要求 |
| ★ 梳理形成全集团的《重大信息报告及披露流程标准化文档》，促进信息披露工作的标准化流程管理水平不断提升 | |

2017年开展两次股东认证工作，识别公司股东，针对性地开展服务，并根据《证券及期货条例》协助各股东披露持有权益的信息。业绩公告之后，为便于投资人理解公司业绩，集团在香港举办业绩发布会，分别针对投资人/分析师和媒体作进一步沟通。并赴美国、英国、法国、日本、新加坡、中国香港等投资人聚集的国家和地区进行非交易路演，与未能参加公司业绩发布会的投资人面对面交流，使

投资人更加深入了解公司的业绩。静默期之外，我们主动邀请并积极接待投资人/分析师的调研，基本覆盖全球关注公司股票的投资人以及保险行业分析师，同时也积极参加投资银行在全球各地举办的投资峰会和投资论坛，充分利用会议窗口，与参会的投资人/分析师进行面对面交流沟通。我们全年不间断地接待和处理投资人/分析师电话和邮件，确保每一位投资人得到热心和公平的对待。

合规与风险控制

公司依据保监会《保险公司风险管理指引（试行）》和“偿二代”监管规则、香港联交所《主板上市规则》等制度性文件开展风险和合规管理工作。

深入贯彻全国金融工作会议精神，强化风险防控，完善内控和风险管理体系：

从严抓全面风险管理体系建设，健全风险防范的体制机制基础。构建统一的风险偏好管理机制，编制集团与子公司年度风险偏好陈述书，制定年度风险资本预算，深化经济资本成果运用，形成集团统一风险政策；构建集团资产负债管理体系，建立健全流动性风险管理制度体系；建立集团对保险子公司省级分支机构审计分类监督综合评价体系，贯穿业务、风险和审计三道防线，构建监管评级、案件评价、经营绩效、风险状况、内审评价五大管控模块，搭建了集团综合性、系统性监督评价省级分支机构的重要平台。

从严格落实监管要求，积极贯彻落实保监会风险防控工作、“偿二代”监管要求，集团落实保监会“1+4”文件精神，成立“加强风险防控工作领导小组”并组成36个工作小组，对全国36地保险子公司全部省级分支机构开展督导检查，进一步提升了集团整体风险防控能力和水平；积极推动保监会“偿二代”对标建设，逐项梳理监管要求及整改举措，从体制机制、制度建设、专业技术等方面不断完善风险管理体系。

从严抓风险防控，强化对重点领域和基层机构的风险隐患的防范。在财产险领域，针对农险、大病保险等政策性领域违规风险，完善经营管理流程，定期开展合规巡查，有效堵塞漏洞；在人身险领域，强化流动性风险监测预警，保障公司稳健经营；在投资领域，重点防范化解信用风险特别是交易对手风险，从银行业交易对手正面清单入手，搭建集团交易对手“白名单”机制框架，完善交易对手授信限额管理，保障投资资产安全。同时，以完善基层内控体系行“治本”之策，推动保险子公司优化基层内控框架模型，抓好省、地市和县级机构评估定级工作。



发送廉洁提示短信

64.6

万余条



全系统共开展反腐倡廉教育

4457

次



覆盖

26

万多人次



修订并组织签订

《全面从严治党主体责任状》

7293

份



拟订推动压实“两个责任”工作举措

58

项



分9期实现对地市级及以上机构纪检监察专兼职人员培训

1200

多名

贯彻落实《反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《保险业反洗钱工作管理办法》等规定，不断完善反洗钱工作流程，优化完善反洗钱信息系统。开展有关反洗钱及反恐怖融资等专项培训，提高各级机构和员工的合规意识、反洗钱工作意识和专业技能。推动使用“反洗钱和反恐怖融资黑名单、国际制裁和外国政要名单”，按时向监管部门报送反洗钱工作信息报告及报表。

加强反腐倡廉管理体系建设，编发《纪检监察法规制度汇编》、《纪检监察工作手册》、《巡视工作手册》等资料，并建立举报制度，畅通举报途径。综合运用微信、内网等平台，研讨会、座谈会等方式，将新要求融入到各业务流程。始终把纪律挺在前面，驰而不息

正风肃纪。全系统共给予通报批评 287 人次，诫勉谈话 125 人次。广泛开展廉洁教育，紧盯关键时间节点，发送廉洁提示短信 64.6 万余条。全系统共开展反腐倡廉教育 4457 次，覆盖 26 万多人次。

坚决贯彻落实中央部署，把学习宣传贯彻党的十九大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，第一时间组织专题学习党的十九大报告，把思想和行动统一到中央决策部署上来。强化党委班子成员“一岗双责”意识，修订并组织签订《全面从严治党主体责任状》7293 份，拟订推动压实“两个责任”工作举措 58 项，分 9 期实现对 1200 多名地市级及以上机构纪检监察专兼职人员培训全覆盖。



全系统组织召开学习贯彻十九大精神专题培训，集团公司党委书记、董事长缪建民作专题党课辅导



集团党委理论学习中心组开展学习贯彻党的十九大精神专题学习

创新服务机制 22

完善服务体系 23

优化客户体验 24

保护客户隐私 27



为客户

创新服务，优化体验

For Customers

Innovation Service,
Optimization
Experience

创新 服务 机制

顺应国家创新驱动发展战略加快推进之势，我们从客户需求出发，立足于专业化、差异化、精细化，推动商业模式创新、技术创新、产品创新和营销方式创新，持续完善产品及客户服务体系。

我们建立了涵盖创新项目研究、项目孵化、成果推广、追踪评估等创新管理闭环体系，启动“数字化运营转型规划”项目，明确推

进数字化运营转型的目标和举措。设立集团创新基地、人保财险“二十三区四特区五室”产品创新基地，探索跨板块、跨子公司创新合作模式，每两年在全系统举行创新主题活动，推动个性化创新成果迅速落地转化成普遍化产品服务，惠及客户。

我们利用移动互联智能技术不断创新智能服务模式，建立起多平台相融通的客户服务渠道。

■

试点可视化智能质检，成功件质检覆盖率由原来的不足 3% 提升到 100%，质检时效提升至 T+2 天。

实现智能客服机器人与人工服务整合，日均独立服务客户 200 位左右，问题解决成功率达到 98.5% 以上，日替代人力达到 7.6 人。

2017 年创新产品获奖（部分）

获奖主体	产品名称	奖项名称
人保财险	母婴保险	年度少儿保险产品
	个人信息泄露责任保险	年度责任保险产品
	正品保证保险	年度互联网保险产品
	城镇住房综合保险	年度综合保障计划
	阜平金融扶贫综合保险	年度创新保险产品
	知识产权海外侵权责任保险	最具创新力保险产品
	农民工工资支付履约保证保险	最具市场潜力保险产品
	建设工程完工履约保证保险	最具市场影响力保险产品
	“幸福满屋”家财组合保险	最佳产品组合
	贫困家庭子女升学补助全保险	最佳家庭财产保险产品
人保寿险	手机碎屏维修服务保险	最佳互联网保险产品
	陕西省“助农保”扶贫综合保险	最佳农村保险产品
人保寿险	人保寿险无忧人生重大疾病保险	保障型保险产品卓越奖
	人保健康一卡通	年度健康保障产品奖
人保健康	云南昭通民政医疗救助团体补充保险	保险扶贫先锋榜
	河南焦作城乡困难群众大病补充保险	

完善 服务 体系

农村服务网点数量



33 万多个

服务队伍



38 万多人

农村网点覆盖
全国乡镇



100%

行政村

55%

截至 2017 年 12 月底，我们共建设保险社区门店



658 家

人保财险专业
理赔队伍



33850 人

集团大力推进开发统一数据平台、统一客户共享平台和统一健康管理平台，为客户提供全面、高效、便捷的综合金融保险服务。创新发展党建协调委员会这一基础性制度平台，开展集团一体化建设。企业年金联合展业、代销公募基金深入推进，强化财产险、人身险、资产管理及非保险金融等各业务领域协同效应。

移动互联背景下，我们积极发展线上线下协同创新服务网络，建立基于统一客户视图的营销管理平台，并将移动互联、社交平台、区块链等先进技术融入服务模式。平均每月有超过 15 万销售人员登录营销平台进行车险报价、转投保及出单工作。社交化应用——人保 V 盟实现了多渠道出单、佣金提现、管理报表、代理人线上考试等核心功能，面向分散性客户和营销人员，覆盖农网、邮政等渠道。

我们充分发挥行业创新研究引领优势，不断创新完善产品服务体系。2017 年，人保系统创新硕果累累，例如推动人保金服业务持续开

■

农村服务网点数量 33 万多个，服务队伍 38 万多人，农村网点覆盖全国 100% 的乡镇和 55% 的行政村，有效解决了保险服务农户“最后一公里的问题”。截至 2017 年 12 月底，我们共建设保险社区门店 658 家，较上年增加 108 家，覆盖 33 个省（自治区、直辖市、计划单列市）、157 个城市。客户在享受保险咨询、销售、协助理赔等“一站式”保险服务的同时，还可以享受门店特有的个性化增值服务。与此同时，社区门店还是集团打造的产、

■

人保健康推进健康管理服务产品化和标准化，通过人民健康一卡通，整合医、药、养、护资源，集成客户管理、就医服务、数据互联、一站式结算、免押金垫付和储值消费六大功能，为客户提供就医服务、家庭医生、远程医疗、基因检测、慢病管理等共计 85 项服务，有效改善客户健康水平和疾病康复进程。自主研发“PICC 人民健康”APP，以健康管家对用户进行一对一家庭医生式服务，为用户量身定制健康干预计划，指导用户保持健康的生活方式、解答用户的日常健康咨询、提供就医指导、管理用户的健康档案等，为用户提供专业健康管理服务。

展、发布“保险+服务+科技”安全管家系统、推出信用卡现金分期个人消费贷款保证保险、推出健康管理服务产品化和标准化的“人民健康——卡通”、“无忧人生重大疾病保险”实现对客户全生命周期管理、打造“互联网+健康保险+健康管理”健康养老生态圈、打造服务“三农”生态圈、依托高分影像地理信息数据库，为农险精细化管理提供基础性数据支持等等。



移动保险的未来引擎——指尖上的“人保 V 盟”

寿、健一体化综合保险销售服务平台，客户可以在全国 109 个城市的 350 家社区门店享受来自人保财险、寿险公司、健康险专业团队提供的全方位健康管理及保险服务。

截止 2017 年底，人保财险拥有由 33850 人的专业理赔队伍、20216 辆理赔服务车及拥有合作关系超过 12.09 万个汽车专卖店和修理厂等延伸服务网络所组成的遍布全国的理赔服务网络。



人保健康一卡通上市首发

优化客户体验

我们建立完善的规范产品说明书 / 产品介绍的机制，严格遵循保险产品信息披露制度。

我们重视从客户的角度研究客户风险，通过为客户提供培训服务和风险检验、防灾防损等风险管理服务，降低客户出险概率和损失，成为客户的风险管家。人保财险深入行业技

术基地建设，覆盖了轨道交通、纺织、汽车、半导体及光伏等 12 个行业，主动通知客户或委托外部机构开展灾前防灾防损服务，获取或购买外部防灾防损信息及专业咨询服务，为行业内重要客户提供了专业化风险服务，减少承保标的的灾害损失，提升被保险人的风险预警能力及灾害防范能力。



人保财险携和邦安全专家对嘉兴市美来涂料有限公司进行为期一周的安全生产社会化服务，帮助该企业化解风险、排除隐患

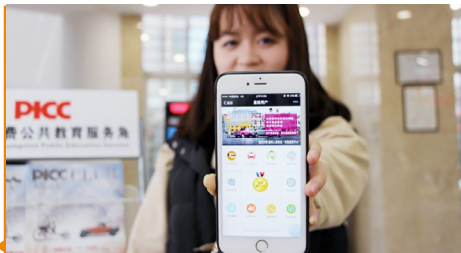
人保财险在国内首家推出直升机救援服务，用“人保速度”极速救援，在安徽合淮阜特大交通事故、广东广河特大交通事故、四川九寨沟地震救援等典型救援案例中，启用直升机迅速救助伤者，有效降低事故死亡率。

人保财险配套提供全球 24 小时紧急医疗救援和旅行援助服务，为客户在外旅行期间因意外或疾病住院等紧急情况提供温馨而周全的援助服务。



人保财险直升机救援

人保财险在 36 家省分公司开通微信理赔公众账号，采用移动查勘定损系统，实现车险现场“移动理赔”一站式处理。



人保财险成为浙江省首家在线微信处理量日均量突破 30 件的公司，当日极速结案量突破 200 件，在线人员案件理赔周期平均 193 天

我们不断加强客户服务质量管理。人保寿险将“保单 15 日送达率”等七项服务评价指标列入《2017 年度分公司绩效考核办法》，并通过月度指标通报、视频会议、现场督导、下发《风险提示函》等方式加强督导，通过服务质量管理落实保险消费者权益保护工作，优化客户体验。2017 年，人保寿险保单 15 日送达率同比提升 3.7 个百分点；犹豫期内

回访成功率同比提升 4.6 个百分点；理赔时效同比缩短 1.2 天；保全时效同比缩短 0.3 天。人保财险机动车辆险业务万元以下赔案报案周期从 2015 年的 18.19 天缩短至 2017 年的 12.25 天，非机动车辆险业务万元以下赔案报案周期从 2015 年的 16.87 天缩短至 2017 年的 3.86 天。

人保寿险保单 15 日
送达率同比提升



3.7 个百分点

回访成功率
同比提升



4.6 个百分点

理赔时效
同比缩短



1.2 天

保全时效
同比缩短



0.3 天

车险万元以下
赔案报案周期



12.25 天

非车险万元以下
赔案报案周期



3.86 天

我们始终将成为客户最贴心的保险服务专家作为愿景使命，继续以“倾听您的心声、服务您的需求”为主题，持续开展丰富多彩的客户节活动，增进同客户的交流沟通。人保财险、人保健康、人保寿险等各子公司开展了逢“18”必有节、“我的理赔，我做主”、“大手牵小手”助学公益行、“百城千店、真诚体验”、5.18 我要宝、“为爱奔跑，人保同行”、我和保单有约、延伸重疾理赔服务、“关注健康、畅逸生活”公益健

康讲座等系列活动，以至诚至爱之心推动服务品质不断升级，回馈广大客户和社会公众。客户节结束后，各子公司通过 95518 客户服务电话、微信平台渠道、公共外部邮箱持续加强客户沟通，了解客户诉求，根据业务类型直接处理或者调度业务专家办理，根据客户分级，为客户提供覆盖保单全生命周期的各项差异化服务，不断改善便捷化服务流程，提升个性化增值服务体验。



客户节活动



客户节活动

我们推进客户满意度调查机制标准化，持续提升客户消费体验和满意程度。人保财险通过第三方客户满意度调查、神秘人测评及客户体验专项调查，加强服务监督管理。人保寿险建立完善投诉风险管理制度体系，加强问题跟踪整改，将服务质量评价指标纳入绩效考核。人保健康升级优化销售回访和投诉管理，客户满意度（电话中心为客户提供电话呼入服务结束后,对客户进行满意度测评）近三年持续提升，2015-2017 年客户满意度分别为 96.65%、97.41% 和 97.84%。

我们按照中国保监会《保险消费投诉处理管理办法》（保监会令 2013 年第 8 号）等投诉管理制度文件要求，建立了完善的投诉管理工作制度体系，从制度层面保证投诉管理、处理工作有效开展。同时加强理赔案件作业管理，提升理赔时效，优化理赔流程，加大对疑难赔案、重大赔案、久议未决赔案理赔处理的推进力度。不断加强客户投诉管控工作，提升 95518 运营管理平台服务水平。加强疑难投诉案件处理，加强投诉业务分析整改，完善反馈机制。

保护客户隐私

我们高度重视客户个人信息和隐私保护，始终将维护客户信息安全作为公司信息安全工作 的着重点，所有业务开展均严格按照《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规要求，印发了《中国人民保险集团统一信息安全策略管理办法（2017 版）》。2017 年，为更好地维护客户信息安全，在技术层面，我们将核心业务系统、理赔业务系统、95518 系统、电子商务系统、营销管理平台等一线业务人员使用的业务系统中，涉及客户身份信息、联

系方式、资金账号等敏感信息做屏蔽处理；在制度方面，人保财险印发《中国人民财产保险股份有限公司客户信息管理办法（2017 年修订版）》；人保健康制定并下发了《客户信息真实性管理暂行办法》；人保寿险印发了《中国人民人寿保险股份有限公司客户信息 管理暂行办法》。对维护客户信息安全方面作出了明确规定，对违反信息安全规定的人员及组织依法进行责任追究。2017 年，人保财险、人保健康均未发生客户信息泄 漏事件。

保险消费投诉

项目	亿元保费投诉量（件 / 亿元）			万张保单投诉量（件 / 万张）		
年度	2017	2016	2015	2017	2016	2015
人保财险	3.35	0.77	1.32	0.08	0.02	0.23
行业排名	56	50	42	57	52	36
财险行业均值	4.65	1.08	1.75	0.03	0.01	0.04
人保寿险	2.66	0.65	0.79	1.37	0.33	0.33
排名	14	18	45	9	14	43
人保健康	3.05	0.40	0.47	1.84	0.62	0.63
排名	11	28	53	4	7	22
人身险行业均值	1.69	0.43	0.97	0.47	0.12	0.21

说明：

1. 数据来源《中国保监会关于 2017 年度保险消费投诉情况的通报》保监消保〔2018〕54 号
2. 保监会自 2017 年起调整了消费者投诉的统计口径，将之前没有计入的撤诉件、重复投诉件等都纳入了统计范畴，各子公司保持与保监会统计口径一致，因此投诉量较 2016 年、2015 年有所上升。



人保财险获 2016-2017 年度中国最佳客户联络中心奖

供应链管理 30

伙伴关系 30

多边合作 32

为伙伴

合作共赢，共促发展

For Partners

Co-Win, Co-
Development



供应链管理

我们根据《政府采购法》、《招标投标法》及实施条例、财政部《关于加强国有金融企业集中采购管理的若干规定》等有关法规和政策，制定公司采购管理制度，对采购工作进行规范管理。采购活动遵循公开、公平、公正、竞争充分和效益优先的原则，来实施采购的审批权限和流程管理。采购活动均通过招标、竞争性谈判等国家法定采购方式选定供应商，并根据国家财政部有关规定进行报告。

我们在采购过程中关注供应商的社会责任合规履行，例如人保财险在供应商准入时充分关注供应商社会责任履行情况，要求入库供应商需要提供“签约三年以上的员工数量和构成”、“最近年度职工社会保险金缴纳情况介绍”等材料，作为入库审核的参考指标。鼓励供应商在扩大就业、保障职工权益方面做出积极努力。

伙伴关系

健康多元的合作伙伴关系是我们发展的重要推动力之一。

保险中介

根据《中华人民共和国保险法》、《保险专业代理机构监管规定》、《保险经纪机构监管规定》、《保险兼业代理管理暂行办法》、《保险公司中介业务违法行为处罚办法》等法律法规以及保险监督管理部门其他相关规定建立中介业务管理机制，各子公司积极与专业保险中介机构通过多种形式开展合作，在履行社会责任中共同提升业务拓展能力。

2017 年，人保财险新发布《关于下发〈经纪代理渠道线上业务合作管理办法（暂行）〉补充规定的通知》、《关于做好保险专业中介机构自营网络平台互联网业务合作相关管理工作的通知》、《经纪渠道合作标准化操作手册（暂行）》、《关于在经纪渠道开展区域协同试点的通知》、《关于印发〈经纪渠道合作标准化操作手册（暂行）〉及〈经纪渠道适销产品目录（2017 版）〉的通知》，建立长效机制，进一步规范渠道合作流程，加强合规管控。截至 2017 年 12 月

31 日，人保财险与 1368 家专业代理机构（法人）建立合作关系，同比增加 9 家。公司与 426 家经纪公司（法人）建立合作关系，同比增加 5 家。2017 年，人保财险总公司层面，没有发生因为中介违规终止合作协议的情况。

人保健康建立了《合作机构、供应商管理办法》和《对专业保险中介的规范和管理制度》，2017 年有效合作的中介机构共 854 家。

人保寿险出台《中国人民人寿保险股份有限公司互联网保险业务暂行管理办法》、《中国人民人寿保险股份有限公司电话销售代理业务投诉处理程序》等管理办法，对合作方进行规范和管理。人保寿险团险业务已与 330 家中介机构开展业务合作，其中专业代理公司 235 家，经纪公司 95 家，包括与 78 家保险经纪公司、保险代理公司及技术服务公司建立起电子商务渠道的合作。

2017 年，人保财险网络支付
账户资金损失保险保费收入



累计保单数量



截至 2017 年底，
人保健康合作医院
数量



合作药店



合作体检机构



车商渠道

人保财险加强和深化总对总合作，进一步扩大车商合作覆盖面和业务范围，印发《汽车厂商总对总项目开展机制（试行）》、《汽车经销商集团总对总项目评价办法（2017 版）》、《乘用车厂商总对总项目管理办法（2017 版）》和《自主品牌乘用车厂商总对总项目管理评价办法（试行）》。至 2017 年 12 月，人保财险与 47 家汽车厂商、28 家经销商集团、10 个全国性品牌维修连锁企业开展了总对总合作。

医疗机构

人保健康与外部优质医疗资源开展深度合作，印发《中国人民健康保险股份有限公司定点医疗机构管理办法》和《中国人民健康保险股份有限公司健康管理第三方合作机构管理办法》，规范和管理与医院、药店、体检机构的合作，为客户提供各类健康管理和理赔服务。2017 年，人保健康高度重视健康管理保险业务发展，积极搭平台、建生态圈，布局线下医疗网络资源，截至 2017 年底，人保健康合作医院数量 2865 家，其中人民医院 502 家，中医医院 324 家，肿瘤医院 52 家，口腔医院 65 家，妇产儿童医院 203 家，康复及骨科医院 48 家，眼科医院 50 家，其他综合医院 1621 家，较 2016 年 1818 家合作医院增加 1047 家；合作药店 73310 家，合作体检机构 843 家。人保财险积极构建社保业务服务平台建设，与医保管理部门开展联合办公，积极推进“一站式”结算，在为广大参保人提供优质快捷服务的同时，有效解决了政府经办部门的人力配备、网络建设等问题，有效降低基本医保基金压力和经办成本，促进了社会医疗资源配置效率的提高。

金融机构

我们与全国大型国有银行、政策性银行、股份制商业银行建立起多层次多方位的业务合作关系。截至 2017 年 12 月底，集团与国家开发银行、中国农业银行、农业发展银行、交通银行、中国银行、中国工商银行、建设银行、浦发银行、兴业银行、华夏银行等 10 家银行签署了全面战略合作协议。我们全面对接京东、支付宝等互联网主流金融平台。人保财险为公众提供保额高、保费低、投保理赔便捷的网络账户资金安全保险产品。2017 年，人保财险网络支付账户资金损失保险保费收入达 8659 万元（见费口径，不含税），累计保单数量 682352。

人保财险与招商银行在信用保证方面展开了关税履约保证保险合作，签订“关税履约保证保险业务合作协议”，为企业增信，减免企业提供的保证金或反担保，从而大幅度降低了企业的占压资金。“银关保”合作模式使更多中小企业享受到海关“先放后税”的税收担保征管模式，实现了企业报关单即报即走，货物通关时间大幅缩短，运营效率大幅提升。

多边合作

我们积极参加国内外同业交流合作，及时追踪全球保险业发展动态，加强与战略合作伙伴沟通互动，在产品设计、资金投放、公司管理等层面不断吸收和借鉴优秀经验，密切合作联系。2017年承担保监会部级课题《保险服务实体经济方式及路径研究》和保险学会年度研究课题《保险业服务供给侧结构性改革研究》。人保财险创办的我国保险企业首份专业风险研究期刊《道》，针对社会普遍关注的风险、灾害、重大改革及政策主题

开展研究，为国家各部委、保监会、各地保监局、地方政府、高校及科研机构、保险客户等提供专业研究服务，帮助应用保险工具开展风险管理，传播风险管理的前沿理论与实践、新技术应用、新商业模式等。2017年，《道》杂志形成《敬畏自然 敬畏生命 不平凡的一年——2016年灾害事故总数》、《可持续：雄安使命与保险责任》、《军民融合中的保险作用》等研究成果。



《道》杂志



中国人民保险集团
参加的部分行业组织

(排名不分先后)

		全球企业法律顾问协会
		公认反洗钱师协会
		中国保险经纪行业协会
中国精算师协会		中国银行间市场交易商协会
中国监察协会金融分会		中国互联网金融协会
中国国际另类投资协会		中国证券业协会
国际保险监督官协会	中国人力资源社会保障理事会	中国海商法协会
亚洲金融合作协会	中国国债协会	中华商标协会
中国保险行业协会	金融标准化技术委员会	保险标准化技术委员会
中国国际商会	中国证券投资基金业协会	日内瓦协会
中国内部审计协会	中国保险学会	亚非保险人和再保险人协会
中国保险资产管理业协会	中国劳动保障全国理事会	
中保协团体标准专业委员会		
中国劳动学会		
金融会计学会		

职业发展 38

权益保护 39

健康与安全 40

员工关爱 40

为员工

关爱员工，以人为本

For Employees

Care for Employees,
People-Oriented



职业发展

至 2017 年底，
仅人保财险系统
已有兼职培训师



4600 人

集团培训部执行的
人均受训时间为



37.3 学时

我们为员工建立起管理序列、职业序列、技术序列等多元化的职位晋升通道，推动员工在不同层级、专业和部门的多向交流和进步。在职工工百分百接受定期绩效考评。

我们围绕员工能力提升需求，综合运用各类优质培训资源，不断创新培训方式方法，全方位提升员工业务能力和综合素质。集团制定了“十三五”人才发展规划纲要、“十三五”教育培训发展规划纲要，落实教育培训规章制度建设，制定并印发了培训管理暂行办法及实施细则、鼓励员工参加专业资格考试管理办法等，推动系统教育培训条线制定经费管理办法、师资管理办法、员工培训积分管理办法等制度。与国家级教育培训体系平台深入合作，开展高质量选学项目。持续推进省级联合巡回讲师团培训机制，提升基层培训的标准化、规范化水平。

开展系统内优质培训项目资源共建共享，搭建形成集团内、外部师资信息库，集团培训部为集团总部员工执行的人均受训时间为 37.3 学时。截至 2017 年底，仅人保财险系统已有兼职培训师 4600 人。人保寿险、人保健康均为保险营销员提供销售和管理职业发展轨道，并提供系统、持续的培训，为每位见习营销员提供包括保险业务理论、客户开拓和产品营销等制式化培训，并由资深营销员提供广泛的现场实践培训，以此不断提高保险营销员的业务产能和专业化水平。

我们鼓励员工参加职业资格考试、专题培训和优质境外培训项目，提升员工业务能力。以建功立业竞赛为平台，组织开展劳动竞赛和岗位练兵活动，为广大员工搭建发挥聪明才智的舞台。



新员工入司培训



集团举办 PICC 大讲堂专题培训

权益保护

职工民主参与

我们建立了以职代会为基本形式的民主管理机制，职代会基于《集团公司机关职工代表大会操作规程（试行）》运作。充分发挥职代会职能作用，把员工对公司改革发展的知情权、参与权、表达权、选举权、监督权落到实处。



集团公司“劳动美·人保情”职工书画摄影

职工权益保护

集团和各子公司制定了一系列人事制度，严格遵守国家劳动法律法规，杜绝童工及强迫劳动，坚持同工同酬，为员工提供多元化、平等的职业发展平台。以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度、集体合同和集体协商制度充分保障了员工权益。劳务派遣员工的管理按照国家《劳务派遣暂行规定》执行，对派遣方实施严格审核，确保劳务派遣员工的权益得到充分保护。

我们认真贯彻执行国家有关法律法规，保障员工的基本权益。为全体在岗员工缴纳社会保险及住房公积金，提供完善的福利待遇保障。认真贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、计划生育等方面的法律法规，保障员工享有国家法定休息休假权益。集团现有的政策和雇佣合同中的可能对员工产生重大影响最短通知期限的相关要求与《中华人民共和国劳动合同法》保持一致。

健康与安全

我们贯彻落实《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，全力为员工提供健康安全的工作环境。公司运营中无职业健康危害岗位，我们根据员工任职岗位特征，向员工提供适宜的劳动保护，并组织开展形式多样的安全教育宣传活动和应急演练，提高员工安全意识和技能水平。公司关

注员工身体健康，每年定期组织员工进行健康体检，并逐步推进员工健康管理服务，建立健康档案，开展绿色就医、健康管家、用药膳食、中医理疗等服务。公司关注员工工作与生活平衡，探索实施 EAP (Employee Assistance Program) 项目，集团总部及子公司的员工享受产假和陪产假后 12 个月仍在职的比例为 100%。

员工关爱

我们以工会和职代会为核心，建设健康、积极向上的企业文化。2017 年，人保全系统荣获全国五一劳动奖状 1 个、工人先锋号 1 个、奖章 1 个；全国金融五一劳动奖状 2 个、奖章 10 个和先锋号 1 个，展示了新时期人保人的良好精神风貌。

2017 年，集团公司大力推进线上线下职工之家建设，加强基层职工之家建设，利用互联网技术和信息化手段推进工会工作活动上网、宣传上网、服务上网，探索“互联网+

工会”新型工会服务模式，打造线上线下相互促进、有机融合的职工之家。

在基本社会保障的基础上，集团为员工筹划商业补充医疗保险计划，为员工工作期间的人身安全提供保障。《中国人民保险员工关爱基金管理办法》规定，除对员工的重大疾病给予资助外，员工直系亲属大病自付 10 万元以上时也给予资助。确定每年司庆日为“PICC 员工爱心日”，以微公益方式组织员工献爱心。



集团公司党委书记、董事长缪建民参加“PICC 员工爱心日”募捐仪式



集团公司党委书记、董事长缪建民走访慰问离退休老干部



集团公司召开离退休老干部座谈会

加强保险扶贫攻坚力度	44
推进“三农”保险创新进程	47
推动健康养老体系建设	49
创新保险社会管理功能	50
促进实体经济增效升级	52
助力社会公益事业发展	54

为社会
融入全局，保障社会
For Society
Multi-pronged
Initiatives, The
Guarantee of the
Society



加强 保险扶贫 攻坚力度



人保财险精准扶贫宣传牌

我们持续完善助推脱贫攻坚机制。深入开展定点扶贫，创新帮扶举措，为四个定点扶贫县拨付扶贫资金 2250 万元。构建集团、子公司总部、省、市、县五级组织推动机制，率先成立保险扶贫事业部和普惠金融事业部，不断完善精准扶贫的保险产品体系、服务体系 and 保障体系。主动加强与政府沟通，与河北、辽宁、江西等 29 个省（自治区、直辖市）扶贫办签署合作协议，持续推广“财政扶持撬动 + 保险融资带动 + 保险保障全面”的普惠金融发展模式，有效搭建综合服务平台，明确农业保险、涉农保险、民生保险、巨灾保险、大病保险、医疗救助、健康扶贫、支农融资、公益与定点扶贫等重点工作。全力推动贫困地区保险精准扶贫到村到户、贫困人口“愿保尽保”。

我们坚决落实中央扶贫开发政策，构建涵盖民生扶贫、转移就业脱贫、教育脱贫等多元化大扶贫格局。激活产业动力，开发“普惠 + 特惠”的扶贫专属保险产品 63 个，探索出以河北“政融保”等“八大保”为代表的地方性扶贫组合产品 26 个。精准托底健康保障扶贫，在河南、云南、江西、广东、辽宁、山西等省面向困难群众开展补充医疗保险、医疗救助等特惠型保险，总结推广“焦作模式”、“昭通经验”，实现农村贫困人口疾病医疗商业补充保险项目“一站式服务”。



最美扶贫人物奖和企业扶贫优秀案例



人保与河南政府合作签署国内首个特惠制补充医保项目



云南昭通为救助对象在医院门口设立民政医疗救助窗口

在江西省吉安县脱贫攻坚中，截至 2017 年 12 月 31 日，集团向吉安县累计投入扶贫资金 1776 万元，选派多名扶贫干部，通过多渠道、多形式帮助吉安县人民群众改善生产生活条件，走出了一条具有人保特色的“特色产业扶贫、公益扶贫和保险扶贫相结合”的定点帮扶路径。吉安县贫困人口由 2014 年的 14453 户 48660 人，减少到 1833 户 4103 人，贫困发生率由 2014 年初的 12.6% 降至 1.71%。2017 年 11 月 1 日，国务院扶贫办宣布，集团定点扶贫县江西省吉安县脱贫“摘帽”。



人保财险在四川凉山“悬崖村”开展精准扶贫

2017 年初，在大理州，人保健康承保 89264 户、323264 人建档立卡贫困人口补充医疗保险、意外伤害保险责任。项目运行一年来，已累计完成赔付 16048 人次，赔付医疗费用 1661.91 万元，人次均赔付为 1035.59 元，实现了参保困难群众个人合规医疗费用的 100% 补偿，同时将全口径医疗费用（含全自费部分）报销比例由原来的 69.45% 提升至 94.82%，有效解决了贫困人口因贫看不起病、因病加剧贫困的问题。



中央媒体团深入大理采访人保健康贫困人口保险项目

广西河池“龙头企业 + 农户”模式。人保财险在广西河池市都安瑶族自治县设立了“中国人保财险都安县保险精准扶贫基金”，用于都安县开展“贷牛还牛”产业扶贫项目。按照“政府扶持、企业牵头、农户代养、贷牛还牛、还牛再贷、滚动发展”的运营模式，基金提供牛犊，贫困户进行养殖，企业负责收购，公司提供保险，预计贫困户每头牛可赚 5000-6000 元，形成贷牛、养牛、还牛、续贷的良性循环，帮助当地建档立卡贫困户实现产业脱贫。



河池市人民政府与人保财险广西分公司在南宁签订农业扶贫产业项目合作框架协议，开启“政府 + 险资 + 企业 + 农户 + 保险”的“五位一体”保险扶贫工作新模式



贫困户免费领到牛开始养牛

“三农”保险 创新进程

2017 年，人保财险开发
报备创新类保险产品

187 款

已开办各类
农业保险产品超过

2300 个

农民工工资支付履约
保证保险，保障金额

9522 万元



2017 年 11 月，集团公司党委书记、董事长缪建民赴江西省乐安县稠溪移民新村就三农保险进行调研

我们召开贯彻落实中央农村工作会议和中央一号文件精神的专题会议，下发农村保险指导意见，不断完善农网建设，促进国家惠农政策落地。2017 年承保农作物 6.7 亿亩，承保能繁母猪及生猪 1.3 亿头、牛 974 万头、羊 1414 万只、森林 11.5 亿亩，为 1.09 亿户次农民提供农业风险保障 1.69 万亿元，为 2698 万户次受灾农民支付了 176.2 亿元的农险赔款，处理农险赔案 408 万件。截止 2017 年底，在 27 个省、自治区、直辖市建成 692 家标准化共建共享农网点，设立“三农”营销服务部 7290 个、“三农”保险服务站 256 万个、“三农”保险服务点 30.2 万个，网点覆盖全国 100% 的乡镇和 55% 的行政村，建成了一支 38 万人的农村保险服务队伍。

我们持续推进多层次、普惠性农业保险体系建设，创新升级涉农产品，提标、增品、扩面，构建“大农险”发展格局，服务农业农村现代化。

践行“政府引导、市场运作、自主自愿、协同推进”的经营理念，将政府临时性的救灾行为转化为制度化、规范化的救灾应对机制。2017 年，人保财险开发报备 187 款创新类保险产品，已开办各类农业保险产品超过 2300 个，位居行业第一。首创业内海水养殖风力指数保险、草原牧区牛羊天气指数保险、水稻暴雨指数保险。探索开展土地收益抵押贷款保证保险、玉米产值综合保险等创新型涉农保证保险业务。在四川、新疆、江苏等省区开展农村土地流转履约保证保险试点，承保 8.1 万亩土地。打造特色农险“一县一品、一品一策”，在四川内江开办“周萝卜”保险，在内蒙古开展奶牛保险，在贵州开办猕猴桃经果林种植保险，在涉藏区开办藏牛 + 藏羊 + 青稞综合保险。继续推进“保险 + 期货”，开发期货价格保险产品 54 个，涉及 10 种农产品。探索开展农民工工资支付履约保证保险，保障金额 9522 万元。



中国人保通过产品创新和机制创新助力贫困地区和贫困户加快产业脱贫步伐



中国人保在新疆试点实施的首个“政融保”惠民融资项目正式落地



吉林人保深入农村开展春节慰问活动

我们坚定服务农业供给侧结构性改革战略，在弥补农业生产风险损失，提供一体化、综合化保险服务的同时，强化资金支持，把普惠金融重点放在农村，致力于更好满足乡村振兴过程中多样化的金融需求。设立人保资产——普惠金融支农融资专属资管产品、人保资产——广垦农业小贷公司股权投资计划。自 2015 年，由集团公司统筹，依托人保财险、人保资产等子公司，在全国唯一试点支农支小融资业务，初期试点规模 50 亿元，并于 2017 年将试点规模扩大到 250 亿元。截至 2017 年底，我们发起设立 10 只支农支小专属资管产品，业务覆盖 32 个省，162 个地市（区）级机构，与各级地方政府签订支农融资合作协议 69 个，合作金额 198 亿元；支农融资产品余额 11.4 亿元，

累计放款金额 12.7 亿元；服务农户、小微企业超过 12.7 万户。

我们积极探索利用新技术手段提升农险风险管理水平，不断优化农险服务模式。结合“互联网+现代农业”发展趋势，把保险服务嵌入农村电子商务产业链，从生产环节向加工、储存、流通、贸易直到终端消费等产业链上下游的各个环节延伸，深度服务现代农业产业体系、生产体系、经营体系构建。全面启动农险综合信息平台建设，集成地块信息、灾害损失和承保理赔数据。在青岛、四川、广东、广西、福建、江西、江苏等地试点养殖业保险移动查勘定损系统，全面推进养殖险小额案件“一站式”理赔模式。



推动 健康养老 体系建设

2017 年，大病保险业务服务人群



4.6^亿

支付大病保险赔款



151.3^{亿元}

为客户建立健康档案



3241^{万份}

共开展各类健康管理服务



3217^{万人次}



人保健康参与的青岛长期护理保险项目获中国政府创新最佳实践

我们主动对接“健康中国”战略发展需求，参与国家多层次医疗保障体系建设。逐步打造“基本医保经办+大病保险+补充医疗+社保意外伤害+医疗救助+长期护理保险”的一体化医疗保障服务格局，提供保障

水平更高、风险管控模式更强、运营成本更低、服务质量更高的可持续医保管理解决方案。2017 年，大病保险业务服务人群 4.6 亿，支付大病保险赔款 151.3 亿元，有效缓解大病重病患者的负担和压力。



接受长期护理的老人在看报



青岛长护险老人在接受康复训练

我们大力发展商业健康保险，提供多样化的健康保障和健康管理服务。人保健康承保国内第一个长期护理保险项目—青岛市职工长期医疗护理保险项目，截至 2017 年底，为全市 270 万名城镇职工提供医疗护理保险保障。在成都、上饶、齐齐哈尔、河北巨鹿、山东烟台等城市积极拓展社会长期护理保险，并与“一号护工”等互联网平台合作，探索“互联网+长期护理险”模式。通过健康保险+健康管理融合，积极改善客户健康状况。截至 2017 年底，人保健康为客户建立健康档案 3241 万份，2017 年人保健康共开展各类健康管理服务 3217 万人次。人保健康天津市分公司通过开发数据采集系统，与当地医院 HIS 系统数据实时对接传输，实现了天津市静海区全部医院的门诊、门诊特殊病及住院医疗费实现联网结算的“理赔直赔”新模式。

我们积极响应国务院办公厅印发的《关于加快发展商业养老保险的若干意见》，主动对接国家健康养老政策需求，推动健康养老产品和服务创新。作为集团养老资产管理专业平台，人保养老积极服务和促进企业年金、职业年金市场发展，开展受托、账户管理、投资管理三项服务，已成立 31 家省级中心。2017 年，企业年金投资业绩位居行业前三。加大老年人群体的产品供给，开发了老年人意外险、中老年人骨折保险等多款老年人专属意外保险产品。人保财险提供养老机构责任险，保障养老机构健康稳定发展，2017 年为养老机构提供风险保障 531 亿元。

创新 保险社会 管理功能

安全生产责任险覆盖省、
自治区、直辖市



31^个

安全生产责任险提供
风险保障



6455^{亿元}

同比上升



17[%]

我们充分利用保险机制创新公共服务的供给方式，提升公共服务资源的配置效率，完善运作机制，化解社会矛盾纠纷，服务构建共治共享的社会治理格局。在生态环境、食品安全、安全生产、医疗卫生等领域广泛开展

责任保险，化解社会纠纷，维护群众权益，提升民生保障。2017 年，安全生产责任险覆盖 31 个省、自治区、直辖市，提供风险保障 6455 亿元，同比上升 17%。

专栏
.....

电梯安全责任“宁波模式”

自 2017 年起，人保财险在全国推动电梯责任险，为 33 万余部电梯提供风险保障 1.2 万亿元。在提供保险产品时，创新引入“PICC 电梯卫士”系统，进行电梯维保实时监控，实现保险保障与维修保养一体化运行模式，显著提升电梯维保质量水平，有效降低电梯风险，全面保障电梯安全。

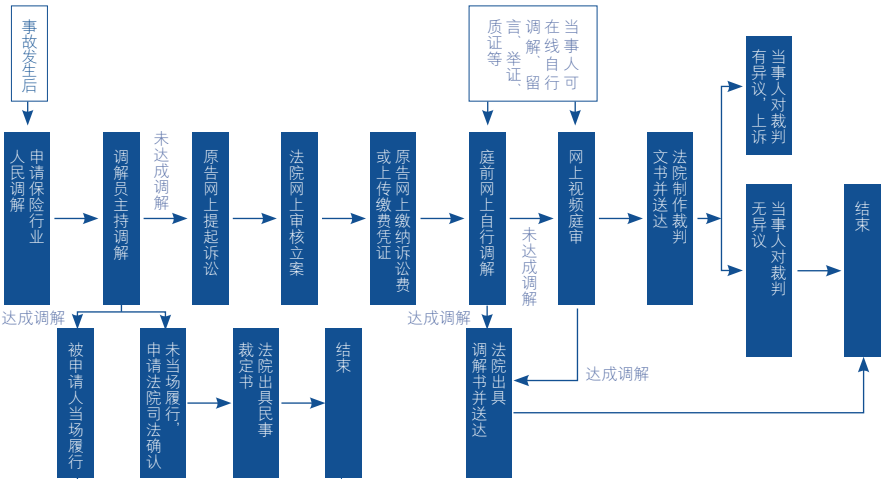


“余杭模式”调解工作场景

交通事故处理“余杭模式”——互联网时代下新型多元化纠纷解决机制

“余杭模式”连通交通事故处理所涉及的各个职能部门和单位，通过参与道路交通事故人伤案件处理的各相关单位的流程对接、系统对接和数据共享，为交通事故当事人提供在线人身损害赔偿计算、赔偿调节、立案应诉和保险赔付一体化处理，利用互联网技术真正做到了“数据多跑路，客户、伤者少跑路”。2017 年，人保财险在余杭地区实现调节机动车辆险人伤案件 1566 件，调解成功率达 95% 以上；人保财险余杭支公司人伤案件平均理赔周期从 2016 年的 62.78 天缩短至 2017 年的 55.7 天。目前，“余杭模式”已在 18 家省级分公司落地，成功调解案件 5535 件，累计与各省高级人民法院面对面沟通 75 次，与各中级人民法院面对面沟通 516 次，与各基层人民法院面对面沟通 1700 次。

余杭道路交通事故纠纷“网上数据一体化处理”流程



2017 年，人保财险
处理大灾赔案



18^{万件}

赔案涉及金额



76^{亿元}

我们服务完善灾害防范救助体系，针对频发的极端气候和气候变化，开发了针对地震、滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等巨灾灾害险和天气指数保险，持续推动建立巨灾保险制度，完善巨灾保险顶层制度设计，大力推进地方试点，不断提升公司巨灾保险服务水平。人保财险为客户提供气象水文预警信息服务，降低客户出险率及赔付水平；探索基于物联网的城市内涝实时监控，开展实时预警和防灾防损服务；利用先进技术展开灾害研究，引入卫星遥感和地理信息系统，开展

灾害监测预警和灾情评估，为实时预警和客户服务等提供参考；及时启动应急机制，组建大灾理赔专业团队支援灾害一线，畅通大灾理赔绿色通道。面对重大灾害及突发事件如南方和吉林暴雨、陕西榆林洪水、阿坝九寨沟地震、“天鸽”台风等多起重大自然灾害，我们始终坚守承诺，发挥保险补偿作用，以高度的责任感和使命感，积极开展抗灾救灾和查勘理赔工作，为国家和人民排忧解难。2017 年，人保财险处理大灾赔案 18 万件，赔案涉及金额 76 亿元。



2017 年 5 月 11 日，新疆塔什库尔干县发生里氏 5.5 级地震，人保财险喀什地区分公司立即启动重大突发事件应急预案，第一时间赶往救灾现场，开展灾后查勘、救援工作。

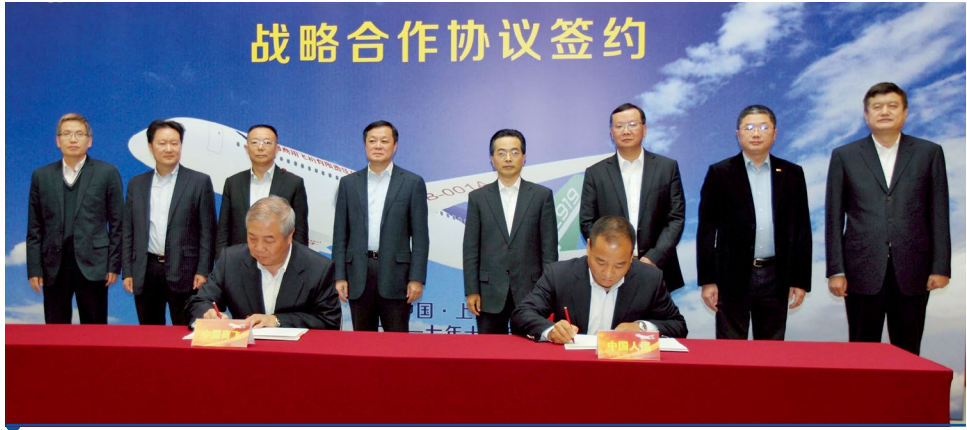
促进 实体经济 增效升级

我们贯彻全国金融工作会议精神，落实《中国保监会关于保险业支持实体经济发展的指导意见》（保监发【2017】42号）文件要求，在保监会“1+4”系列文件指导下，更好地服务实体经济发展。我们构筑实体经济风险保障体系，为企业提供财产保险、工程保险、责任保险、意外伤害保险的综合保障。2017年，人保财险提供风险保障金额387万亿元，积极承保工程险、民生工程重大项目，创新风险管理服务提供方式。独家承保我国首款大型灭火/水上救援水陆两栖飞机AG600“鲲龙”在珠海金湾机场成功首飞；为“中星十六号”卫星量身定制了国内首个“高通量卫星”保险条款，服务我国卫星通信进入高通量时代；首席承保风云三号D气象卫星发射保险及发射第三方责任保险；积极推进工程险大项目全景式项目管理，2017年39条地铁投标中，首席承保天津滨海轨道交通B1线、乌鲁木齐2号线一期等26条。

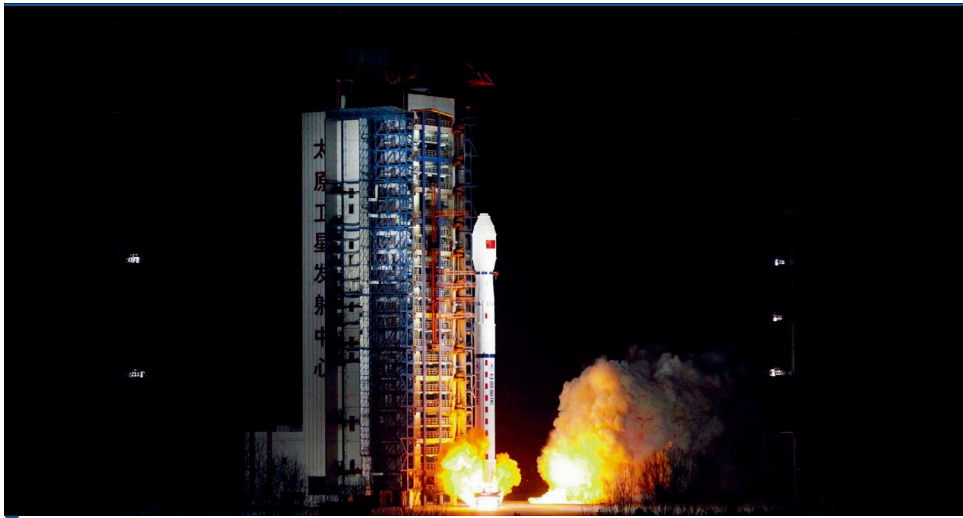
我们支持“一带一路”建设和区域协调发展战略，推进保险资金服务供给侧结构性改革。大力发展出口信用保险，服务中小企业“走出去”，人保财险为中国企业在“一带一路”沿线67个国家的3771个出口买家提供了15.6亿美元的贸易赊销授信，并且以再保险和巨灾险等业务模式不断创新服务模式，为中国海外工程及装备制造等高新技术领域提供最优风险保障方案。人保财险以首席再保的形式承保我国核电整体“走出去”的首个标志性项目——巴基斯坦卡拉奇K2/K3核电项目。积极承保“一带一路”沿线项目，首席承保葛洲坝集团巴基斯坦达苏水电站项目，中国交建承建马来西亚东部沿海铁路项目，中国电力建设集团有限公司承建巴基斯坦卡西姆水电站等“一带一路”旗舰项目。与美国安达保险集团赴天津钢管集团股份有限公司等重要客户进行工程险和SPPI专项培训，为“走出去”中资企业客户直接提供防灾防损服务。

在实体经济的服务中，我们坚持“普惠金融，支农支小”的原则，建立起“规模化对接、专业化经营、集约化管理”的中小企业服务模式。2017年，中小微企业专属保险产品为34305家企业提供逾833.9亿元的风险保障金额。我们通过提供助贷险，帮助31个

省市自治区20余万人员获得上百亿融资资金。人保财险全年为国内17713家小微企业的出口贸易提供了贸易信用险保障，所服务的小微企业数量同比增长76.83%，支持小微企业出口贸易金额达到1188亿元。



集团与中国商飞签署战略合作协议



中国人民保险首席承保风云3D卫星

提供贸易信用险
保障的小微企业



17713家

所服务的小微企业
数量同比增长



76.83%

支持小微企业
出口贸易金额达到



1188亿元

助力 社会公益 事业发展

我们一直积极开展慈善公益活动，集团以中国人保公益慈善基金会为公益事业专业运作平台，长期关注儿童妇女健康发展，各子公司已建立本系统内的公益服务管理体系。

2017 年，中国人保公益慈善基金会捐赠金额总计 723 万元。人保财险全系统 2017 年总计捐赠金额 8468.5 万元。



参加“中国人民保险国学夏令营”的学生将自己制作的绘画赠送给中国人民保险

中国人保公益慈善基金会
捐赠金额总计



723 万元

2017 年人保财险
全系统总计捐赠



8468.5 万元

人保财险志愿者公益活动

年份	2015 年	2016 年	2017 年
服务时长 (小时)	4794.5	6497	11307.5
参与人数 (人)	2966	3202	4826
主要服务对象 与受益人数 (人)	可统计人数约 19368	可统计人数约 39372	可统计人数约 39280

我们开展了丰富多彩的公益活动，如：中国人民保险国学夏令营，邀请地处中西部 4 省区、涵盖 8 个民族的近百名优秀小学生代表和老师参加国学研修系列活动；向北京师范大学“百年有园”基金捐款，用于北师大幼儿园教师的支教资助和幼师的素质提升，以及给在北师大幼儿园上学的见义勇为烈士子女或特殊困难家庭子女给予资助；向中国儿童少年基金会“民族孤儿救助专项基金”捐款，支持云南丽江民族孤儿学校办学，援助其面向接收的来自四川地震灾区、新疆、西藏、云南等地孤儿开展的免费教育；向北京新四军研究会捐款，支持举办“中国人民解放军

建军 90 周年、新四军建军 80 周年纪念大会”、慰问新四军老战士等系列活动，弘扬抗战精神，以实际行动表达中国人保拥军爱党之情；开展关爱留守儿童、助残、贫困帮扶、关爱单身母亲、关爱孤寡老人、关爱自闭症儿童康复和环境保护等各类小额微公益活动；慰问云南丽江民族孤儿学校学生，赠送生活中急需的多功能行李箱等。

我们的公益活动多次获奖，如“2017 年度中国公益企业”、“2017 中国企业社会责任卓越奖优秀企业”、“中国妇女儿童慈善奖”、“金诺奖”、“年度杰出社会责任传播奖”等。



“中国人民保险国学希望教室”图书柜



国学一堂课

发展绿色金融 58

倡导绿色办公 60



为环境

绿色运营，绿色金融

For Environment
Green Operation,
Green Finance

发展 绿色金融

绿色保险

我们响应国家“十三五”绿色发展理念，积极参与绿色金融体制机制创新，致力于推动建立绿色保险制度，开展业务创新实践，在环境污染责任保险、绿色建筑保险、环保技术装备保险、绿色企业贷款保证险、绿色农业保险等方面进行了有益的探索。人保财险在保险行业内率先开发上线专注于环境风险管理的环境风险服务平台。积极提供环境风险评估服务，为石油天然气开采、煤矿和非煤矿山开采、化工、重金属、机械制造等行业提供环境风险保障，帮助企业提升环境风险管理水平及防灾防损能力。2017年，环境污染责任险覆盖30个省、自治区、直辖市，为服务的5726家企业提供107亿元风险保障，为1241家企业提供环境风险“体检”服务，累计发现风险隐患近9124个，提供风险改善建议7550条。

2017年，我们第一时间赴浙江、江西、广东、贵州、新疆5个国家新设立的绿色金融改革创新试验区调研，并与当地政府沟通，支持绿色经济转型升级。与浙江省政府签署《推进绿色金融改革创新试验区建设战略合作协议》。此外，还积极与广东省政府对接，目前双方绿色金融改革创新试验区建设战略合作协议文本已商洽一致并将择机签署。集团还与中国保险学会和保尔森基金会共同开展绿色保险试点和课题研究，积极探索和推动利用保险机制助力解决绿色发展面临的突出问题。



人保财险环境污染责任保险“无锡模式”

自2009年起，人保财险无锡市分公司试行开展环境污染责任保险工作，创新引入第三方环境风险管理专家为企业进行投保前和承保中的环境风险评估和检查服务，有效帮助参保企业提升污染治理和环境管理水平，切实把各类环境风险消灭在萌芽状态，最大限度地控制各类风险事故的发生。试点以来，人保财险为4500多家企业进行了环境风险现场勘查与评估，出具评估报告4500余份，汇总14大类、118小类问题，帮助企业排查出较大环境污染安全隐患6500个，发现问题28290个，提出环境安全相关建议32851个，为企业安保人员进行风险防范培训4500多人次。截至2017年年底，无锡市累计参保企业6309家，目前在保企业1090家，累计提供风险保障59亿元。



人保财险安全环境责任险“衢州模式”

在衢州，我们服务全国绿色金融改革创新试验区，落地“安全生产和环境污染综合责任保险”全国第一单，包含安全生产、环境污染以及危化品运输三大保险责任，创新保险参与绿色金融发展。通过引入第三方安全环境服务机构，重点为投保企业开展风险评级、安全巡查、安全培训等服务，实现了从“赔偿”向“保险+服务”的模式转型和延伸。



人保财险浙江衢州分公司、清华大学环评所人员赴浙江创基有机硅材料有限公司进行风险评估

人保财险生猪保险“龙游模式”

在衢州，人保财险对原生猪保险条款进行改造，通过生猪统保与无害化处理相结合的模式，从根本上解决了病死猪乱扔和死猪肉上餐桌的环境污染和食品安全问题。



人保财险龙游支公司就全国率先推出的生猪统保与无害化处理的龙游模式接受媒体采访

倡导绿色办公

绿色投资

我们有效服务绿色产业发展中的保障与融资需求，探索推进绿色投资，对清洁能源、节能环保、循环经济等领域进行投资，全方位助力打好污染防治攻坚战是人保集团投资的指导原则。

我们充分考虑环境因素，避免保险资金投入“两高一剩”行业。集中关注新能源领域，通过基础设施债权计划、股权计划、项目资产支持计划等形式，在风电、水电、核电等清洁能源领域加大投资。

人保－三峡新能源风电债权投资计划：本投资计划正式成立于**2013年3月29日**，募集保险资金人民币**12亿元**，以债权方式投向江苏响水风电场项目、内蒙古化德二至四期风电场项目建设。

人保资产－中节能新材料环保产业基金股权投资计划：本股权计划正式设立于**2016年4月19日**，募集合格投资者资金**10亿元人民币**，

认购宁波华禹新能投资合伙企业（有限合伙）的**LP**份额，对中节能新材料投资公司增资扩股，最终投资于新材料公司负责的节能环保建设项目。

人保资产－前海母基金股权投资计划：本股权计划正式设立于**2016年8月16日**，首期募集合格投资者资金**2亿元人民币**，通过前海母基金间接投资新兴战略产业基金、创业投资基金等，最终投向生物技术与健康、新能源与节能环保、互联网与新媒体、信息技术、新材料与化工等新兴产业。

人保－华电新能源项目债权投资计划：本投资计划正式成立于**2014年9月26日**，募集保险资金人民币**20亿元**，以债权方式投向华电乌套海风电项目、华电街基二期一富裕风电场项目、华电铁岭李家屯风电项目、依兰华富二期风电项目和华电辉腾锡勒风力发电库伦一期项目等。

机房、网络等**IT**基础设施以及服务器、存储、办公电脑等**IT**设备完善，运行安全稳定，有效支撑了电子化运营。持续推进电子化支持平台建设，加快电子保单、电子发票等数字化工具应用，打造全流程电子化产品销售服务模式，有效提升保险技术服务水平，降低运营成本，节能减耗。

部分子公司电子保单下载量

单位：单

年度	人保财险	人保寿险	人保健康
2015	886114	23887536	2032056
2016	1897443	8755669	1369816
2017	14050866	8012247	1931935

注：人保财险 2016 年电子单证综合管理平台上线，故 2016 年和 2017 年电子保单下载量口径采用 elife 电子保单系统下载量 + 电子单证综合管理系统平台生成量口径。

公司主要排放包括电、天然气、汽油、柴油等能源消耗导致的温室气体排放和废气排放、办公生活废水排放和固体废弃物排放。**2017** 年集团北京部分办公场所（集团办公大楼、人保财险、人保寿险、人保健康和中盛国际办公场所）的能源消耗量为**45040097408** 千焦。

2017 年集团和部分子公司在京总部办公场所能源结构与消耗量

	集团总部大楼	人保财险	人保寿险	人保健康	中盛国际
用电量（千瓦时）	3530469	5765499	1578821.75	320122	118688
天然气（立方米）	61579.9	49158	——	——	——
员工数量（人）	2157	2150	617	423	160
人均用电量（千瓦时）	1636.75	2460.92	2558.87	756.79	741.80
人均天然气使用量（立方米）	28.55	22.86	——	——	——

说明：1. “——”表示无消耗。
2. 集团总部大楼中的办公人员包括了集团公司本部、人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再保险、人保养的办公人员。
3. 集团总部大楼、财险和人保寿险的耗电量都包括了公共区域用电，所以人均耗电量较高。
4. 计算总能耗时使用转换系数：1 千瓦时 =3600 千焦，1 立方米天然气的低位发热量为 38931 千焦。

2017 年集团和部分子公司在京总部办公场所温室气体排放量

单位：tCO₂e

类别	数量
天然气燃烧排放量	242.1
外购电力对应的排放量	6902.427464

注：1. 由于人保系统庞大，运营地点多且复杂，所以未能将全系统的能源消耗量做出完整统计，本年度披露的温室气体排放量仅包括集团总部大楼以及人保健康、人保寿险、中盛国际和人保财险四个子公司在京总部大楼的公共建筑温室气体排放。
2. 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范畴 1）和能源的间接排放（范畴 2），其他的间接排放不包括在本次报告的温室气体披露范围内。
3. 根据国家发改委《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》和 IPCC2006 年发布系数计算核查的温室气体类型包括 CO₂、CH₄、N₂O 三种。
4. 电力排放因子采用 2015 年全国电网平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh，来源于国家发改委网站：http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html

2017 年集团部分办公场所水资源消耗量

	集团总部大楼	人保财险	人保寿险
用水量（吨）	9566	21288	3320.68
员工数量（人）	2157	2150	617
人均用水量（吨）	4.43	9.9	5.38

注：集团总部大楼、人保财险和人保寿险的用水量指办公大楼市政新水的取水量，未包括中水使用量和桶装水量。

日常运营过程中产生的污水全部进入市政污水管网系统，按规定缴纳市政污水处理费用。部分办公室使用市政统一处理和供应的中水系统。根据国家环保部《关于进一步规范排放检验加强机动车环境监督管理工作的通知》规定，公司公务用车和理赔车定期实施维护保养，开展机动车排放检验，确保尾气排放达到国家机动车排放标准及其他相关现行有效的法律法规要求。考虑发动机机型和耗油量，按规定及时淘汰老旧汽车。鼓励召开视频或电话工作会议，减少因公务出差造成的碳排放。

办公活动中的废弃物遵循分类处理原则进行管理。对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物

在前端实行分类管理，在后端由具有资质的厂家进行专业化处理，确保符合国家法规要求。由于人保系统庞大，运营地点多且复杂，所以未能将全系统的废弃物总量做出完整统计。

经技术人员鉴定确实不能使用的信息设备和桌面办公电脑设备，经公司内部流程审批通过后交由指定机构进行销毁处理。

在车险定损理赔流程中，全面推广低碳维修，逐步搭建总、省两级低碳维修网络，开发信息系统配套管控功能。维修中产生的危险废弃物按要求交由环保部门指定的具有处理危险废弃物资质的部门处理。



验证声明

SGS 通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告 –中国人民保险集团股份有限公司《2017 社会责任报告》

验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司 经中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人民保险”）授权，对其《2017社会责任报告》（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本以及附随表格中的数据。并对位于北京市西城区西长安街88号中国人保大厦的中国人民保险集团股份有限公司，位于北京市建国门外大街2号院2号楼的中国人民财产保险股份有限公司和位于北京市朝阳区朝阳门北大街18号中国人保寿险大厦的中国人民人寿保险股份有限公司的数据及信息进行现场验证，其他披露的数据及信息不在验证流程范围之内。

中国人民保险的报告中的信息和介绍由其管理层以及相关职能部门负责。

我们的责任是在规定的范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见，旨在告知所有中国人民保险的利益相关方。

《SGS可持续发展报告验证程序》基于国际认可的导则，包括全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南的准确性和可靠性准则，以及AA1000系列标准中的验证水平。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；以及
- 根据《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（2013）》评估报告。

验证过程包括验证前调研、现场审验、访谈相关领导与员工，以及对相关文件和记录进行核实。

本次验证未包含对独立审计的财务信息的溯源及验证。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验，鉴定、测试和认证机构。提供的服务包括管理系统和服务认证；质量、

环境、社会和道德审计及培训；环境、社会 and 可持续发展报告验证。SGS申明与中国人民保险为

完全独立的组织，对该组织及其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括社会责任报告主任审核员，SAI注册的SA 8000主任审核员，CCAA注册ISO 14001主任审核员、CCAA注册OHSAS 18001主任审核员等。

验证意见

基于描述的方法和进行的验证，中国人民保险中所包含的信息和数据基本准确。验证团队认为，该报告可由中国人民保险的利益相关方使用。

SGS认为，该组织已选择了合适的报告方案。

结论、发现和建议

利益相关方参与

中国人民保险识别了与其自身活动相关的利益相关方，考虑了利益相关方的合理期望和利益，建立了利益相关方参与的渠道和平台，并通过一定的方式进行沟通和交流。

可持续发展背景

中国人民保险从经济、环境与社会方面展现了其在可持续发展上所做出的努力，并将这些绩效结合可持续发展的背景展现。

实质性

中国人民保险根据利益相关方的关注议题，基本反映了组织对经济、环境和社会的重要影响，同时合理地披露了对利益相关方的评价和决策有实质影响的议题和指标。

完整性

中国人民保险的报告基本涵盖所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可评估中国人民保险在报告期间的绩效。

平衡性

中国人民保险的报告能够遵守平衡性原则，对正面及负面信息都能如实披露。

可比性

中国人民保险的报告披露了中国人民保险 2017 年各项绩效指标，相关绩效指标亦披露了历史数据，这些数据可使利益相关方了解其逐年的改进绩效。

准确性

中国人民保险的报告内信息较为准确，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性

验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时有效的。中国人民保险以后每一年按时发布社会责任报告，具备良好的时效性。

清晰性

报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表达方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解。

可靠性

通过中国人民保险对报告中信息及数据的及时收集、记录并进行分析并建立了披露方式的管理流程，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

签字：
代表通标标准技术服务有限公司

总监，中国及香港
认证及企业优化
2018 年 4 月 18 日

北京市海淀区阜成路73号世纪裕惠大厦A座16层
WWW.CN.SGS.COM

CONTENT INDEX

内容索引

GRI 内容索引

一般标准披露项

一般标准披露项	页码
战略与分析	
G4-1 机构最高决策者就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	P6-7 董事长致辞
G4-2 机构概况	
G4-3 机构名称	P9 公司概况
G4-4 主要品牌、产品和服务	P9 公司概况
G4-5 机构总部的地点	P9 公司概况
G4-6 机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关。	P9 公司概况
G4-7 所有权的性质及法律形式	P9 公司概况
G4-8 机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）。	P9 公司概况
G4-9 报告机构的规模：员工人数、运营地点、净销售额（私营机构使用）或净收入（公共机构适用）、按债务及权益细分的总市值（私营机构适用）、所提供产品或服务的数量。	P17 经济绩效 P36 为员工： 关爱员工，以人为本
G4-10 a 按雇佣合同和性别划分的员工总数；b 按雇佣类型和性别划分的固定员工总数；c 按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数；d 按地区和性别划分的员工总数；e 机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担；f 雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）。	P36 为员工： 关爱员工，以人为本
G4-11 集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	P39 权益保护
G4-12 描述机构的供应链情况	P30 供应链管理
G4-13 报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化，包括：运营地点或业务转变、股本架构、供应商所在地、供应链结构、与供应商关系的改变。	无变化
G4-14 机构是否及如何按预警方针及原则行事	P60 绿色投资
G4-15 机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	无参与发起倡议
G4-16 机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构。	P33 参加的部分行业组织
确定的实质性方面	
G4-17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。机构可引述公开的合并财务报表或相当的文件中的信息，来报告本标准披露项。	P9 公司概况
G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	P13 实质性议题确定
G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	P13 实质性议题确定
G4-20 对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	P13 实质性议题确定
G4-21 对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	P13 实质性议题确定
G4-22 说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。	无重订
G4-23 说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	无重大变化

一般标准披露项		页码
利益相关方参与		
G4-24 机构的利益相关方列表		P12 利益相关方沟通
G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。		P12 利益相关方沟通
G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。		P12 利益相关方沟通
G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。		P12 利益相关方沟通
G4-28 所提供信息的报告期		P2 前言
G4-29 上一份报告的日期（如有）		P2 前言
G4-30 报告周期（如每年一次、两年一次）		P2 前言
G4-31 关于报告或报告内容的联络人		P2 前言
G4-32 GRI 内容索引		P66-72 内容索引
G4-33 a 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法；b 如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的供任何外部鉴证的范围及根据；c 说明报告机构与鉴证服务方之间的关系；d 说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。		P63-65 SGS 审验声明
治理		
G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。		P16 公司治理
商业伦理与诚信		
G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。		P11 发展战略
经济		
经济绩效	DMA	P17 经济绩效
	G4-EC1 机构产生及分配的直接经济价值 (EVG&D)	P17 经济绩效
间接经济影响	DMA	P44-55 为社会： 融入全局，保障社会
	G4-EC7 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P44-55 为社会： 融入全局，保障社会

具体标准披露项

实质性方面	DMA 和指标	页码
环境		
能源	DMA	P60 倡导绿色办公
	G4-EN3 机构内部的能源消耗	P61 倡导绿色办公
	G4-EN5 能源强度	P61 倡导绿色办公
水	DMA	P60 倡导绿色办公
	G4-EN8 按源头说明的总耗水量	P61 倡导绿色办公
废气排放	DMA	P62 倡导绿色办公
	G4-EN15 直接温室气体排放量（范畴一）	P61 倡导绿色办公
	G4-EN16 能源间接温室气体排放量（范畴二）	P61 倡导绿色办公
污水和废弃物	DMA	P61-62 倡导绿色办公
供应商环境评估	G4-EN32 使用环境标准筛选的新供应商的比例	P30 供应链管理
社会——劳工实践和体面工作		
雇佣	DMA	P36 为员工； 关爱员工，以人为本
	G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P36-37 为员工； 关爱员工，以人为本
职业健康与安全	DMA	P40 健康与安全
培训与教育	DMA	P38 职业发展
	G4-LA9 按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P38 职业发展
供应商劳工实践评估	DMA	P30 供应链管理
劳工问题申诉机制	DMA	P39 权益保护
社会——人权		
结社自由与集体谈判	DMA	P39 权益保护
	G4-HR4 已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动。	P39 权益保护
童工	DMA	P39 权益保护
强迫劳动与强制劳动	DMA	P39 权益保护
供应商人权评估	DMA	P30 供应链管理
社会——社会		
反腐败	DMA	P18-19 合规与风险控制
	G4-SO4 反腐败政策和程序的传达及培训	P18-19 合规与风险控制
合规	DMA	P18-19 合规与风险控制
供应商社会影响评估	DMA	P30 供应链管理
社会——产品责任		
产品及服务标识	DMA	P24-25 优化客户体验
	G4-PR5 客户满意度调查的结果	P24-26 优化客户体验

ESG 内容索引表

ESG 指标索引

索引	指标	页码
环境 A		
层面 A1：排放物	一般披露	P60-62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P61 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P62 倡导绿色办公
层面 A2：资源使用	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	P62 倡导绿色办公
	一般披露	P60-62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P60-62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	P61 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升水效益计划及所得成果。	P62 倡导绿色办公
层面 A3：环境及天然资源	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	P60 倡导绿色办公
	一般披露	P60-62 倡导绿色办公
	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P60-62 倡导绿色办公
B 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1：雇佣	一般披露	P36-39 为员工； 关爱员工，以人为本
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P36-37 为员工； 关爱员工，以人为本
	关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P36-37 为员工； 关爱员工，以人为本

索引	指标	页码
层面 B2： 健康与安全	一般披露	P40 健康与安全
层面 B3： 发展及培训	一般披露	P38 职业发展
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P38 职业发展
	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P38 职业发展
层面 B4： 劳工准则	一般披露	P39 职工权益保护
营运惯例		
层面 B5： 供应链管理	一般披露	P30 供应链管理
层面 B6： 产品责任	一般披露	P24-25 优化客户体验
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P24-25 优化客户体验
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P24-25 优化客户体验
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P27 保护客户隐私
层面 B7： 反贪污	一般披露	P18-19 合规与风险控制
社区		
层面 B8： 社区投资	一般披露	P54-55 助力社会 公益事业发展
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P54-55 助力社会 公益事业发展